



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Museo Nazionale del Bargello

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Lo svolgimento delle attività istituzionale si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai

cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

Il Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI Il Museo conserva straordinarie raccolte di scultura e di “arti minori”. E' situato in un imponente edificio costruito intorno alla metà del Duecento per il Capitano del Popolo, che divenne successivamente sede del podestà e del Consiglio di Giustizia.

A partire dal 1865, sono confluite nel palazzo, diventato Museo Nazionale, alcune delle più importanti sculture del Rinascimento, tra le quali capolavori di Donatello, di Luca della Robbia, del Verrocchio, di Michelangelo, del Cellini.

In seguito il museo si è arricchito con prestigiose raccolte di bronzetti, maioliche, cere, smalti, medaglie, avori, ambre, arazzi, mobili, sigilli e tessili, provenienti in parte dalle collezioni medicee e in parte da donazioni di privati.

I COMPITI E I SERVIZI **CONOSCENZA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E DELLE COLLEZIONI, ANCHE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DI AUDIOGUIDE, CATALOGHI. PRESENZA DEL BOOKSHOP ALL'INGRESSO DEL MUSEO. PROMOSSE INIZIATIVE PER FACILITARE L'INGRESSO E LA FRUIZIONE DELLE OPERE E DELLA STRUTTURA A TUTTI I CITTADINI.**

Il referente per la compilazione della Carta è la **Dott.ssa Ilaria Ciseri**.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	8,15-14,00 Con mostre temporanee 8,15-17,00
Giorni di apertura	Aperto tutti i giorni Chiuso: seconda e quarta domenica del mese e primo, terzo, quinto lunedì del mese. Chiuso: 25 dicembre, 1° gennaio e 1° maggio. Con mostre temporanee giorni di chiusura: 2° e 4° lunedì del mese 25 dicembre, 1° gennaio, 1° maggio
Accoglienza	
Sito web	•Si, presenza di una sezione all'interno del sito della Ex Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Firenze.
Biglietteria	Si: - è in concessione a società esterna - è anche punto informativo - risponde a domande inerenti a museo e collezioni. Esistono riduzioni
Attesa per l'acquisto del biglietto: - in sede - su prenotazione	Nessuna attesa Prenotazione tramite Firenze Musei Modalità di comunicazione: cartelli

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Nessuna attesa eccettuato le prime domeniche del mese, quando esiste la gratuità e si verifica un afflusso importante rispetto allo standard consueto.
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Si, punto informativo in prossimità dell'ingresso vicino alla biglietteria.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Si, a partire da maggio 2015. Si, anche in lingua inglese.
- disponibilità di informazioni <i>online</i> sui servizi	Si
- presenza di segnaletica interna	Si
- presenza di segnaletica esterna	Si
- addetti ai servizi e personale di sala	Si, personale con cartellino. Si, personale con divisa. Si, parte del personale parla lingua inglese. Si, personale in grado di fornire indicazioni sulle opere del Museo.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Si, 95% delle sale accessibili direttamente da persone con diversa disabilità. Elevatore per bagno. Ascensore. Personale addetto alla vigilanza per aiuto.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione	100% delle sale aperte. Saloni principali sempre visitabili (salone Michelangelo, salone Donatello). E' raramente previsto l'accesso contingentato. Vige l'obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il punto informativo e la biglietteria. Non esistono giardini, parchi, ecc.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- spazi dedicati alla fruizione	Gli spazi fruibili sono all'incirca l'80%. La pulizia delle sale è giornaliera.
- spazi dedicati alla comunicazione	No
Zone di sosta	Si, alcuni punti di sosta nelle sale e nel cortile del Museo.
Illuminazione	Si, l'illuminazione predisposta è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Si, viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: - pannelli e/o schede mobili	Si, pannelli in tutte le sale.
- didascalie	Si, 100% delle sale. Didascalie anche in lingua inglese.
- guide brevi	Si, esistono guide brevi. Guide brevi a pagamento. Guide brevi disponibili anche in lingua inglese.
- catalogo generale	NO
- audioguide	Si, disponibili audio guide. Audioguide a pagamento. Audioguide anche in altre lingue.
- visite didattiche	Si, sono previste visite didattiche. Visite didattiche su prenotazione presso la Sezione Didattica del Polo Museale Fiorentino.
- sito web	Si, presenza di una sezione all'interno del sito della Ex Soprintendenza Speciale per il

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Firenze.
- strumenti multimediali	Si, sono presenti monitor in alcune sale.
- strumenti <i>online</i>	Si, sito ufficiale della Ex Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico, Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Firenze e sito dell'Associazione Amici del Bargello.
- altro materiale informativo	Si, disponibile materiale informativo su altri istituti culturali. Materiale anche in lingua inglese.
Assistenza qualificata per diversamente abili:	No
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	No
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	Non sono disponibili strumenti specifici, sensoriali e cognitivi per diversamente abili.
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	Disponibile una sedia a rotelle.
- esistenza di percorsi specifici	
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Bookshop	Bookshop presente all'ingresso del Museo. Bookshop in concessione a società esterna. Bookshop accessibile dal Museo
Caffetteria	No
Ristorante	No
Guardaroba	Si, gratuito
Deposito oggetti	Si, è gratuito.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<p>Si, almeno una mostra all'anno a carattere internazionale.</p> <p>Si, previste n° 3 mostre nel biennio.</p> <p>Si, il museo partecipa col prestito di numerose opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.</p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	<p>Conferenze, incontri, convegni si tengono periodicamente al Museo. E' in corso, da undici anni, la rassegna "Estate al Bargello" con spettacoli di Teatro, Musica e Danza, che prevede attualmente 70 spettacoli serali nel cortile del Museo, da maggio a settembre.</p>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<p>Cataloghi delle esposizioni e cataloghi settoriali delle collezioni.</p>
Diffusione delle attività/iniziative	<p>Le attività istituzionali del Museo sono diffuse tramite quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, ecc.</p>
Risorse aggiuntive	<p>Sponsorizzazioni e concessioni in uso degli spazi.</p>
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	<p>Come per gli altri musei statali, tutta l'attività didattica è svolta dall'apposito ufficio (Sezione Didattica) del Polo Museale Fiorentino.</p>
- visite e percorsi tematici	C. S.
- laboratori artistici e di animazione	C. S.
- corsi di formazione per docenti scolastici	C. S.
- corsi di formazione per operatori didattici	C. S.
- progetti speciali in	C. S.

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
convenzione con le scuole	
- altre iniziative	C. S.
Informazioni e assistenza con personale qualificato	L'assistenza è garantita su prenotazione presso la Sezione Didattica del Polo Museale Fiorentino.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	La documentazione per la didattica è consultabile presso la Sezione Didattica del Polo Museale Fiorentino
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sì, prevista la diffusione mirata delle iniziative.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Orario di apertura del Museo
Ampiezza	
Disponibilità di:	95% di schede di catalogazione Consultabili in orario di apertura del Museo.
- schede di catalogazione	
- schede di restauro	SI
- schede di movimentazione	SI
- archivio fotografico	SI, il 95% delle opere è fotografato
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	Disponibili archivio fotografico digitale e supporti visivi in alcune sale.
- pubblicazioni	SI
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Coinvolgimento degli stakeholder	ASSOCIAZIONE AMICI DEL BARGELLO ONLUS
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Posta elettronica e ordinaria
SERVIZI SPECIALISTICI	
Archivio	Si, su prenotazione.
Biblioteca	Si, su prenotazione
Fototeca	Si, su prenotazione
Deposito	Si, su prenotazione con particolari prescrizioni. Il locale è blindato, allarmato e con accesso riservato agli addetti.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Costante attenzione e controllo sull'efficienza del personale di vigilanza come pure sui parametri di fruibilità per il pubblico e sui criteri di conservazione delle opere.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	E' in corso la ristrutturazione del guardaroba e di tutto il vano biglietteria, destinato all'accoglienza.
- delle collezioni	Sono in corso di definizione sia il progetto per il riallestimento della sala degli Avori, sia le pratiche per un comodato.
- dei servizi	Costante attenzione alle richieste di concessione in uso con riserva di valutazione a seconda delle proposte pervenute e del livello qualitativo delle stesse.
- delle attività di valorizzazione	Si. Sono previste iniziative culturali, quali un ciclo di conferenze e un convegno

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	internazionale. Progetti di mostre (2015-2016) con altri musei internazionali.
- altro	
RECLAMI	
Reclami	museobargello@polomuseale.firenze.it lucia.mascalchi@beniculturali.it Il numero dei reclami non supera lo 0,2% dei visitatori totali annui.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo:

museobargello@polomuseale.firenze.it; lucia.mascalchi@beniculturali.it

o un fax al seguente numero 055 2388756

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail museobargello@polomuseale.firenze.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

I dati relativi alla versione attuale sono stati aggiornati al 10 aprile 2015

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale

Indirizzo.....
Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museum of...

Address
Telephone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Telephone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days